

## ⑱ 公開特許公報 (A) 平2-46061

⑯Int.Cl.<sup>5</sup>  
 H 04 M 11/00  
 G 06 F 15/21  
 // H 04 N 15/40  
 // H 04 N 7/173

識別記号  
 302  
 Z  
 530 K

府内整理番号  
 8020-5K  
 7230-5B  
 7313-5B  
 8725-5C

⑰公開 平成2年(1990)2月15日

審査請求 未請求 請求項の数 1 (全3頁)

## ⑲発明の名称 遠隔情報案内方式

⑲特願 昭63-195310  
 ⑲出願 昭63(1988)8月6日

⑲発明者 井藤 晴久 東京都千代田区内幸町1丁目1番6号 日本電信電話株式会社内

⑲発明者 竹内 孝一 東京都千代田区内幸町1丁目1番6号 日本電信電話株式会社内

⑲出願人 日本電信電話株式会社 東京都千代田区内幸町1丁目1番6号

⑲代理人 弁理士 星野 恒司

## 明細書

## 3. 発明の詳細な説明

## (発明の属する技術分野)

本発明はオペレーターと利用者が共通の情報を利用しながら、情報案内サービスを提供する遠隔情報案内方式に関するものである。

## (従来の技術)

従来、街頭に設置された情報提供装置によって、各種店舗や主要な機関のサービス内容や位置を案内するサービスがある。この種のサービスでは、利用者が直接該装置を操作しなければならないため、以下の欠点がある。

(1) 利用者がこの種の情報提供装置を使いこなせなければ、有効なサービスをうけることができない。

(2) 目的の場所の名前が分からない場合には、検索するための情報に何を入力すべきかが分からない。

(3) 利用者は探索のために可なりの時間を必要とし、利用者に多大な負担をかけている。

## (発明の目的)

本発明の目的は、音声、画像、位置情報からなるマルチメディアを、オペレーターと利用者の間で相互に通信し、オペレーターの援助によって利用者の負担を軽減する情報案内サービスを実現する事にある。

## (発明の構成)

## (発明の特徴と従来技術との差異)

本発明は利用者とオペレーターの間で、同じ地図情報を見ながら音声と地図上の位置情報のポイントティングによって会話する事により、情報案内サービスを提供する事を最も大きな特徴とする。

従来の技術では、スタンドアロンの情報端末または、特定の情報センターと回線で接続し、利用者の要求に応じてデータベースから自動的に情報を検索、提供していたが、店の名前等の限られた項目の入力しか許されなかったり、メニュー選択等決まった手順でしか利用出来なかつたため、利用者の要求を類推して、要求に合った情報を提供する事が出来ないという欠点があった。本システムでは、利用者とデータベースの間にオペレータ

ーを介在させ、利用者の細かいニーズに応えるための、マルチメディア通信機能を所有する点が異なる。

## (実施例)

図は本発明方式を実施するためのシステム構成を示すブロック図である。図において、(I)はオペレータ用端末で、1は利用者との会話用送受話手段、2はキーボードで、利用者との会話によって取得した利用者の目的地の地名、住所、目標物名の少なくとも何れか1つを入力するのに用いられる。3は上記キーボード2によって入力された探索情報を基にして検索される、例えば磁気記憶媒体、光ディスク等にベクトル情報またはドット情報として格納された地図データベース、4は表示装置5に表示された地図上の任意の位置を指示する手段としての、例えばマウスである。

また、(II)は利用者用端末で、6はオペレーターとの会話用送受話手段、7は利用者表示装置で上記オペレータ用端末(I)の表示装置5に表示された同じ地図情報が表示される。8はタッチセンサ

で上記利用者表示装置7に表示された地図上の位置情報を示す矢印等の図形でオペレータ用端末へ位置情報を送信する。

また、9は上記両端末(I)、(II)を接続する通信手段で、第1チャネル9-1は両端末の送受話手段1と6を接続し、オペレーターと利用者間の会話用に用いられる。第2チャネル9-2は地図情報や両端末のマウス4、タッチセンサ8で指示された位置情報を示す矢印等の図形を伝送するのに用いられる。

これを動作するには、利用者はその端末(II)から通信手段9を介してオペレータ用端末(I)にアクセスし、通信手段の第1チャネル9-1を利用して、会話用送受話手段6によって目的地の地名、住所、目標物名、或いは目的（例えば新宿西口通りでフランス料理の食べれる店）の、少なくとも一つを指示する。

オペレーターは送受話手段1によって利用者の知りたいまたは行きたい場所を聞き出し、地名、住所、目標物名、菜種等の情報を、キーボード2

により入力して、地図データベース3にアクセスする。この地図データベース3から検索された地図情報は、表示装置5に表示されるとともに、通信手段の第2チャネル9-2を介して、利用者表示装置7にも表示される。

マウス4によってポイントティングされた地図上の位置情報は表示装置5に表示されるとともに、通信手段の第2チャネル9-2を介して利用者用端末(II)に転送され、利用者表示装置7に表示される。

また、利用者が画面に表示された地図上を指で押し、タッチセンサ8によって検出された位置情報例えば矢印等が、通信手段の第2チャネル9-2を介してオペレータ用端末(I)に転送される。これら一連の動作中、通信手段の第1チャネル9-1は常時音声による会話のために確保されている。

この様に構成されているため、利用者用端末(II)とオペレータ用端末(I)の間で、会話をしながらオペレーターが検索した地図データベースをお互いが参照できる。

このように、端末の操作に慣れていない、または、目的地の名称を正確に知らない利用者に対しても情報提供が可能となる。また、利用者用端末にプリンタを設置しておくと、表示された地図、オペレーターがマウス4によって示した道順の軌跡を紙にプリントする事が可能となる。

## (発明の効果)

以上説明したように、本発明は利用者の要求をオペレーターが聞いて必要な地図を検索し、道順を説明するから、情報機器を使い慣れない人や、目的地の地名等を正確に覚えていない人、地図を見なれない人に対しても適切な情報を提供する事ができる。

## 4. 図面の簡単な説明

図は本発明方式を実施するためのシステム構成を示すブロック図である。

(I) … オペレータ用端末、(II) … 利用者用端末、1, 6 … 送受話手段、  
2 … キーボード、3 … 地図データベース、4 … 表示装置、5 … マウス、  
7 … 利用者表示装置、8 … タッチセンサ、  
9 … 損失回復手段、9-1 … 通信手段の第1通信チャネル、9-2 … 通信手段の第2通信チャネル。

特許出願人 日本電信電話株式会社

代理人 田中恒司

